

**PELAKSANAAN PELAYANAN PEMBUATAN ELEKTRONIK KARTU
TANDA PENDUDUK (E-KTP) PADA KANTOR UNIT PELAKSANA TEKNIS
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DI KANTOR
KECAMATAN BONAI KABUPATEN ROKAN HULU TAHUN 2014**

Oleh : Yulfianti
Supervisor : Drs.H.Isril.MH

Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Riau

Kampus Bina Widya Jl. H.R. Soebrantas Km. 12,5 Simp. Baru Pekanbaru 28293
Telp/Fax. 0761-63277

ABSTRACT

Republic of Indonesia is a democratic United Nation. Democracy is government system from people by the people and for the people. One of implementation of democracy in Indonesia at this moment is by giving right and autonomous authority from the central government to the regional government. In this case, implementation of Government's programs can be reached successfully by Regional Government. In accelerating in reaching out all the purposes, our government implemented E_Government. The purpose of this program is how to realize democratic, transparent, fair, accountable, responsible, responsive, efficient and effective government. One of realization of the program is by implementing Electronic_Identity Card. Based on data from 2011 – 2014 at Departement of Population and Civil Registration Rokan Hulu Regency, Sub_District Unit Office Bonai, researcher found many problems about Electronic_Identity Card Service. The problems were about distribution forms of Electronic_Identity Card, the number of operators was not enough yet, electrical supplies, socialization, limited facilities and budgeting for buying generator. The problems influenced quality service for people in getting the Electronic_Identity Card. This research used qualitative method. In solving the problems is that the central and regional government have to cooperate in preparing facilities for giving the best service for people who wants to get the Electronic_Identity Card at Departement of Population and Civil Registration Rokan Hulu Regency, Sub_District Unit Office Bonai.

Keywords : Implementation, government, demoracy

PENDAHULUAN

Negara Republik Indonesia merupakan Negara kesatuan yang

demokrasi. Demokrasi pada hakekatnya merupakan sistem pemerintahan yang berasal dari, oleh dan untuk rakyat.

Salah satu wujud dari penerapan demokrasi di Indonesia saat ini adalah pemberian hak sekaligus wewenang otonomi dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah, dalam hal ini penyelenggaraan pemerintah serta pembangunan yang ada di daerah dalam rangka mewujudkan kesejahteraan rakyat secara menyeluruh.

Diberlakukannya Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah semakin menegaskan bahwa pemerintah daerah diarahkan mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan. Karena hakekat pemerintahan adalah pelayanan kepada rakyat. Pemerintahan diadakan bukan untuk melayani diri sendiri, tetapi adalah untuk melayani rakyat, dengan kata lain pemerintah adalah “pelayan rakyat”. Setidaknya ada tiga fungsi utama yang harus dijalankan oleh pemerintah, yaitu fungsi pelayanan masyarakat (*public services function*), fungsi pembangunan (*development function*), dan fungsi perlindungan (*protection function*).¹

Dalam rangka melaksanakan fungsi utama yang dimaksud, diperlukan aparatur pemerintah sebagai pelaksananya. Oleh karena itu aparatur Negara hendaknya perlu dibekali kemampuan melayani. Pemberian pelayanan oleh aparatur pemerintah kepada rakyat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparatur tersebut sebagai pelayan rakyat yang berkewajiban memberikan pelayanan

kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil, dan merata dalam penyelenggaraan tugas negara, pemerintah dan pembangunan.

Fungsi pelayanan masyarakat (*public services function*) berkaitan erat dengan pelaksanaan tugas-tugas umum pemerintahan. Maka dari itu, pemerintah dalam menjalankan fungsinya juga menyelaraskan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi kekinian untuk mempermudah, mempercepat sehingga menghasilkan produktifitas kerja yang lebih baik dengan menerapkan *e-Government*.

Pemerintah menerapkan *e-Government* bertujuan untuk mewujudkan pemerintahan yang demokratis, transparan, bersih, adil, akuntabel, bertanggungjawab, responsive, efektif dan efisien. *e-Government* memanfaatkan kemajuan komunikasi dan informasi pada berbagai aspek kehidupan, serta untuk peningkatan daya saing dengan negara-negara lain. Seperti yang tercantum dalam Undang Undang nomor 11 tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. *E-government* menerapkan system pemerintahan dengan berbasis elektronik agar dapat memberikan kenyamanan, meningkatkan transparansi, dan meningkatkan interaksi dengan masyarakat, serta meningkatkan partisipasi publik.

Berdasarkan hal tersebut, salah satu penerapan implementasi *e-Government* dalam pelayanan publik dengan menggunakan teknologi dan informasi yang saat ini sedang dilaksanakan dalam bidang

¹ Kurniawan, 2005, *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta, hal 5

pemerintahan adalah E-KTP (Kartu Tanda Penduduk Elektronik)² sebelumnya dinamakan e-KTP (elektornik Kartu Tanda penduduk).³ Dalam hal ini pemerintah menjalankan salah satu dari tugas-tugas umum pemerintahan, yaitu sistem administrasi kependudukan, yang dalam pelaksanaannya berkaitan erat dengan hak sipil atau hak perdata penduduk. Sehubungan dengan hal tersebut, perlu dibentuk suatu sistem administrasi kependudukan yang sejalan dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi untuk memenuhi tuntutan masyarakat atas pelayanan kependudukan professional. Hal ini mendasari dibentuknya Undang Undang Nomor 24 Tahun 2013 yang merupakan revisi dari Undang Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan., Jom FISIP Volume 3 No. 1 Februari 2016 Page 2

Peristiwa kependudukan, antara lain perubahan alamat, pindah datang untuk menetap, tinggal terbatas, serta perubahan status asing tinggal terbatas menjadi tinggal tetap dan peristiwa penting antara lain kelahiran, kematian, perkawinan, dan perceraian, termasuk pengangkatan, pengakuan dan pengesahan anak, serta perubahan status kewarganegaraan, ganti nama dan peristiwa penting lainnya yang dialami seseorang merupakan kejadian yang harus dilaporkan karena membawa implikasi perubahan data identitas atau

surat keterangan kependudukan. Untuk itu, setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting memerlukan bukti sah untuk dilakukan pengadministrasian dan pencatatan dengan ketentuan undang-undang. Menurut Dwiyanto, bahwa ada enam indikator untuk melihat kinerja birokrasi dalam pelaksanaan pelayanan publik yaitu sebagai berikut:⁴

1. Responsivitas; merupakan kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda, dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.
2. Responsibilitas: menjelaskan apakah setiap pelaksanaan kegiatan pelayanan dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip yang benar sesuai dengan kebijakan organisasi.
3. Akuntabilitas; suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran-ukuran nilai-nilai atau norma yang ada di masyarakat.
4. Keadilan; yaitu prinsip yang memberikan perlakuan yang sama dalam penyelenggaraan pelayanan pblik.
5. Efisiensi pelayanan; perbandingan terbalik antara input dan output pelayanan.

Kesederhanaan; bahwa setiap prosedur pelayanan atau tatacara

² Undang Undang Nomor 24 Tahun 2013, Pasal I Ayat 14

³ Undang Undang Nomor 23 Tahun 2006, Pasal 1 Ayat 10

⁴ Dwiyanto, 2003. Pemberdayaan dan Kompetisi Aparatur. Hal 82

pelayanan yang diselenggarakan oleh birokrasi pelayanan publik mestinya menyediakan pelayanan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan oleh pengguna jasa yang meminta pelayanan. Peristiwa kependudukan, antara lain perubahan alamat, pindah datang untuk menetap, tinggal terbatas, serta perubahan status asing tinggal terbatas menjadi tinggal tetap dan peristiwa penting antara lain kelahiran, kematian, perkawinan, dan perceraian, termasuk pengangkatan, pengakuan dan pengesahan anak, serta perubahan status kewarganegaraan, ganti nama dan peristiwa penting lainnya yang dialami seseorang merupakan kejadian yang harus dilaporkan karena membawa implikasi perubahan data identitas atau surat keterangan kependudukan. Untuk itu, setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting memerlukan bukti sah untuk dilakukan pengadministrasian dan pencatatan dengan ketentuan undang-undang.

Menurut Silalahi, administrasi adalah tata usaha yang mencakup setiap pengetahuan yang rapi dan sistematis serta penentuan fakta-fakta secara tertulis dengan tujuan memperoleh pandangan yang menyeluruh serta hubungannya yang timbal balik antara satu fakta dengan fakta lainnya.⁵

Sementara itu dalam kamus besar Bahasa Indonesia dikatakan bahwa administrasi adalah usaha dan kegiatan yang meliputi penetapan tujuan serta

penetapan cara-cara penyelenggaraan pembinaan organisasi.⁶

Administrasi Kependudukan menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 adalah serangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Pendaftaran penduduk pada dasarnya menganut *stelsel* aktif bagi penduduk, yaitu pelaksanaan pencatatan kependudukan didasarkan pada asas domisili atau tempat tinggal atas terjadinya peristiwa kependudukan yang dialami oleh seseorang dan keluarganya. Pencatatan sipil pada dasarnya juga menganut *stelsel* aktif bagi penduduk. Selain itu, pelaksanaan pencatatan sipil didasarkan atas peristiwa, yaitu tempat dan waktu terjadinya peristiwa penting yang dialami seseorang.

Menurut Sudjarwo, bahwa pelayanan administrasi kependudukan adalah pelayanan dibidang kependudukan yang diberikan oleh aparat pemerintah dan non pemerintah dari tingkat pusat sampai tingkat desa atau kelurahan, RW dan RT.⁷ Dalam Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006, dan menurut Permendagri Nomor 9 tahun 2011 tentang penerbitan Kartu

⁵ Silalahi, Ulbert. 2002. *Studi Tentang Ilmu Administrasi*. Hal 6

⁶ Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional. 2005. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Hal 42

⁷ Sudjarwo, 2004. *Buku Pintar Kependudukan*. Hal 24.

Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional Dalam Pasal 1 ayat (9) menjelaskan tentang KTP berbasis NIK secara Nasional yang selanjutnya disingkat E-KTP adalah KTP yang memiliki spesifikasi dan format KTP Nasional dengan sistem pengamanan khusus yang berlaku sebagai identitas resmi yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota.

Tujuan penerbitan Elektronik KTP (E-KTP) berdasarkan Permendagri Nomor 9 tahun 2011 pasal 2, pemerintah menerbitkan Elektronik KTP untuk mewujudkan kepemilikan satu KTP untuk satu penduduk yang memiliki kode keamanan dan rekaman elektronik data kependudukan berbasis NIK secara Nasional.

Fungsi dan manfaat dari Elektronik KTP (E-KTP)

- a. E-KTP merupakan langkah strategis menuju tertib administrasi kependudukan yang mengamankan adanya identitas tunggal bagi setiap penduduk dan terbangunnya basis data kependudukan yang lengkap dan akurat.
- b. Mencegah adanya pemalsuan.
- c. Mencegah adanya penggandaan KTP.
- d. Dapat dipakai sebagai kartu suara dalam pemilu, pilkada, dan lain-lain.
- e. Pengidentifikasian untuk mencegah suatu perkara yang sulit seperti terorisme, pembobolan via ATM, pemilikan KTP ganda, dan lain-lain membuat pengembangan

teknologi identifikasi semakin diperlukan.

- f. Kebutuhan untuk mewujudkan keamanan Negara.

Sedangkan Kementrian Dalam Negeri Republik Indonesia melalui Direktorat Jendral Kependudukan dan Pencatatan Sipil menambahkan manfaat mengenai E-KTP bagi masyarakat, bangsa, dan Negara yakni sebagai berikut :

- a. Untuk mencegah dan menutup peluang adanya KTP ganda dan KTP palsu sehingga memberikan rasa aman dan kepastian hukum bagi masyarakat.
- b. Untuk mendukung terwujudnya database kependudukan yang akurat, khususnya yang berkaitan dengan data penduduk wajib KTP yang identik dengan data penduduk potensial pemilih pemilu (DP4), sehingga DPT pemilu yang selama ini sering bermaslah tidak akan terjadi.
- c. Dapat mendukung peningkatan keamanan Negara sebagai dampak positif dari tertutupnya peluang KTP ganda dan KTP palsu, dimana selama ini para kriminal termasuk teroris selalu menggunakan KTP ganda dan KTP palsu.
- d. Bahwa E-KTP merupakan KTP nasional yang sudah memenuhi semua ketentuan yang diatur UU Nomor 26 tahun 2006 dan Perpres Nomor 26 tahun 2009 sehingga berlaku secara nasional, dengan demikian mempermudah masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dari lembaga

pemerintahan dan swasta, karena tidak lagi memerlukan KTP setempat.

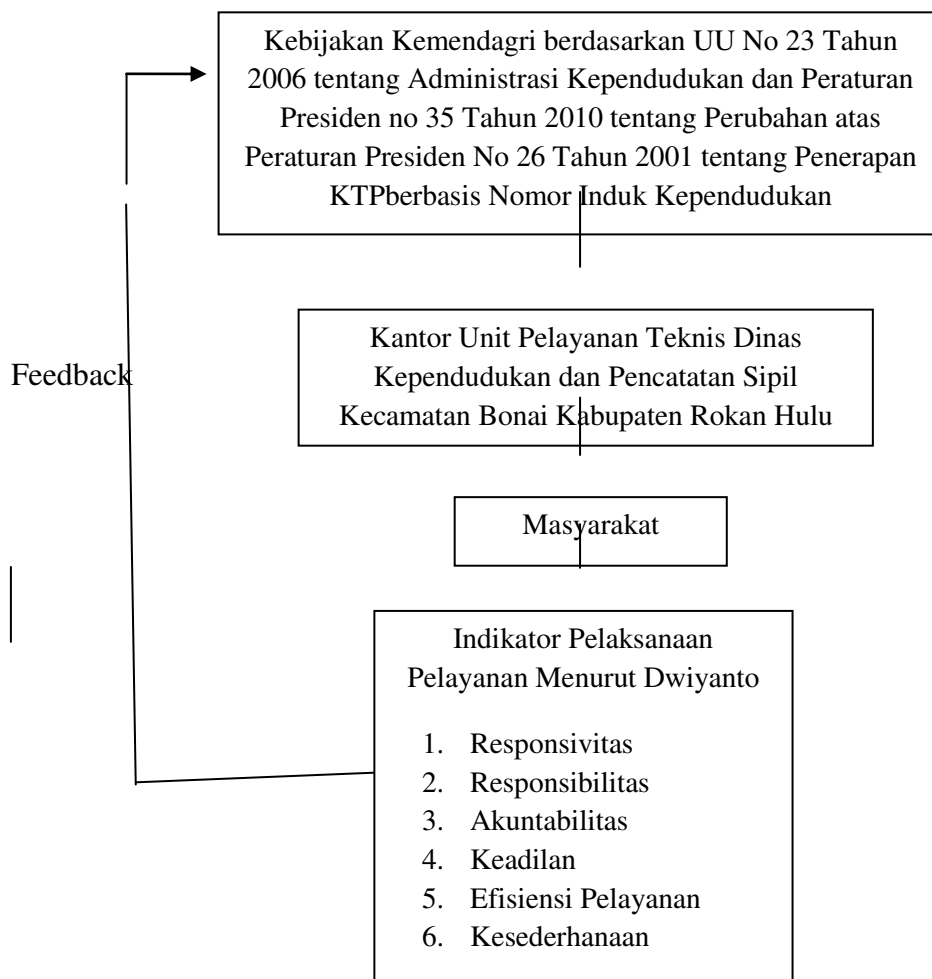
Sementara itu menurut Peraturan Daerah Kabupaten Rokan Hulu Nomor 14 Tahun 2009, Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) berbasis NIK adalah kartu sebagai identitas diri bagi setiap penduduk dalam wilayah Negara Republik Indonesia.

Kartu Tanda Penduduk Elektronik dapat dikatakan sebagai dokumen resmi yang harus dimiliki oleh setiap Warga Negara Indonesia (WNI) ataupun Warga Negara Asing (WNA) yang tinggal dan menetap di Indonesia sebagai tanda bukti diri atau legitimasi, sehingga pengelolaannya perlu diatur secara terpadu. Penelitian tentang pelaksanaan pelayanan pembuatan e-KTP pada Kantor Unit Pelayanan Teknis Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kantor Kecamatan Bonai Kabupaten Rokan Hulu merupakan implementasi kebijakan pemerintah melalui Kmendagri berdasarkan Undang Undang nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dan Peraturan Presiden Nomor 35 Tahun 2010 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan secara nasional ini menggunakan model pelayanan publik menurut Dwiyanto, yaitu model *Direct and Indirect Impact*. Adapun dalam melakukan penilaian terhadap pelaksanaan pelayanan publik dengan indikator sebagai berikut:

1. Responsivitas; merupakan kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda, dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.
2. Responsibilitas : menjelaskan apakah setiap pelaksanaan kegiatan pelayanan dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip yang benar sesuai dengan kebijakan organisasi.
3. Akuntabilitas; suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran-ukuran nilai-nilai atau norma yang ada di masyarakat.
4. Keadilan; yaitu prinsip yang memberikan perlakuan yang sama dalam penyelenggaraan pelayanan pblik.
5. Efisiensi pelayanan; perbandingan terbalik antara input dan output pelayanan.

Kesederhanaan; bahwa setiap prosedur pelayanan atau tatacara pelayanan yang diselenggarakan oleh birokrasi pelayanan publik mestinya menyediakan pelayanan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan oleh pengguna jasa yang meminta pelayanan. Untuk lebih jelasnya, kerangka berfikir penulis dalam penelitian ini dapat digambarkan seperti berikut ini:

Gambar 1: Kerangka Pemikiran



Sumber: Modifikasi Penelitian

1.6. Konsep Operasional

1. *e-Government* adalah penyelenggaraan pemerintah berbasis elektronik (teknologi informasi dan komunikasi) untuk meningkatkan kinerja pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat, komunitas bisnis, dan kelompok terkait lainnya menuju *good governance*.
2. Pelayanan didefinisikan sebagai suatu usaha untuk membantu

menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan oleh orang lain. Dalam penelitian ini pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan kepada masyarakat yakni pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Elektronik Kartu Tanda Penduduk (*e-KTP*) berbasis NIK adalah kartu sebagai identitas diri

bagi setiap penduduk dalam wilayah Negara Republik Indonesia. Kartu Tanda Penduduk Elektronik dapat dikatakan sebagai dokumen resmi yang harus dimiliki oleh setiap Warga Negara Indonesia (WNI) ataupun Warga Negara Asing (WNA) yang tinggal dan menetap di Indonesia sebagai tanda bukti diri atau legitimasi.

METODE PENELITIAN

Tipe penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Moleong yang mengutip dari Bogdan dan Taylor, bahwa penelitian kualitatif didefinisikan sebagai suatu prosedur penelitian yang menghasilkan data-data yang deskriptif berupa data-data tertulis dan lisan dari perilaku orang-orang yang diamati.

Dengan menggunakan pendekatan ini, peneliti nantinya diharapkan dapat memperoleh data yang akurat dan dapat mendeskripsikan situasi dan kondisi di lapangan dengan menggunakan metode studi kasus, yaitu suatu metode yang meneliti suatu kasus atau gejala sosial secara intensif, mendalam, mendetail, dan komprehensif. Penulis menggunakan pendekatan kualitatif guna menggambarkan pelaksanaan pembuatan elektronik kartu tanda penduduk pada kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kantor Kecamatan Bonai Kabupaten Rokan Hulu.

Adapun penelitian ini bertipe deskriptif. Penelitian bertipe deskriptif dipahami sebagai suatu pengukuran yang cermat terhadap fenomena sosial

tertentu dimana peneliti mengembangkan konsep dan menghimpun fakta-fakta, tetapi tidak melakukan pengujian hipotesis. Penelitian deskriptif mempelajari masalah-masalah dalam masyarakat, serta tatacara yang berlaku dalam masyarakat ataupun situasi-situasi tertentu, termasuk tentang hubungan, kegiatan-kegiatan, sikap-sikap, pandangan-pandangan, serta proses-proses yang sedang berlangsung dan pengaruh-pengaruh dari suatu fenomena.⁸

Teknik pengumpulan data yang digunakan penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Observasi

Observasi dalam penelitian ini yaitu penulis melakukan pengamatan langsung terhadap pelaksanaan pelayanan publik dalam hal ini pelayanan pembuatan e-KTP pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di kantor Kecamatan Bonai Kabupaten Rokan Hulu.

b. Wawancara

Wawancara merupakan percakapan dengan maksud tertentu, percakapan dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara dan yang diwawancarai. Dalam hal ini penulis mengumpulkan data dengan berusaha mendapatkan informasi mendalam dari informan melalui wawancara yang dilakukan. Wawancara pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan tak terstruktur meski mengacu pada

⁸ Faisal, Sanapiah. 2005. *Format-format penelitian sosial*. Hal 44

pedoman wawancara. Meski pertanyaan telah disiapkan terlebih dahulu, namun pertanyaan dapat berkembang dan berubah sesuai tanggapan yang diberikan oleh informan.

Analisa data adalah pengolahan data sehingga siap untuk diinterpretasikan. Preses analisis diambil dengan menelaah informasi-informasi atau data yang sudah diperoleh, baik data primer maupun data sekunder. Setelah dibaca, ditelaah dan dipelajari keseluruhan informasi atau data dirangkum dalam bentuk kategorisasi sesuai dengan masalah dan tujuan penelitian. Selanjutnya kategori-kategori yang sudah diklasifikasikan kemudian dikonstruksikan dengan pendekatan kualitatif kedalam sebuah diskripsi yang utuh, selanjutnya dianalisis sampai memungkinkan untuk diambil kesimpulan.

Penelitian ini dalam teknik analisa data akan dilakukan dengan deskriptif analitis, sehingga mampu menjelaskan secara mendalam tentang pelayanan pembuatan e-KTP pada kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kantor Kecamatan Bonai Kabupaten Rokan Hulu. Diawali dengan pemaparan tentang informasi dan fakta yang ada dilapangan, kemudian dianalisis dengan pemaparan dalam bentuk informasi hingga dapat ditarik kesimpulan terkait pertanyaan pada penelitian ini.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Kebijakan pelaksanaan program E-KTP berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 35 Tahun 2010 tentang

perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan secara nasional ini merupakan kebijakan yang dibuat oleh kementrian dalam negeri berdasarkan peraturan Presiden.

Kualitas pelaksanaan pelayanan adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk atau jasa pelayanan, manusia, proses dan lingkungan secara langsung dapat memenuhi keinginan para pelanggannya dalam hal ini adalah warga kecamatan Bonai, sehingga tercapai kepuasan. Kualitas pelayanan sangat tergantung dari persepsi masyarakat sebagai pengguna jasa, karena merekalah yang menikmati layanan, sehingga secara otomatis dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi keinginannya. Masyarakat menilai pelaksanaan pelayanan tidak hanya dilihat dari segi hasil pelayanan yang mereka terima, tetapi penilaian ini juga dilihat dari segi proses pelayanan. Masyarakat mempersepsikan pelaksanaan pelayanan dengan membandingkan kinerja layanan yang mereka terima dengan kinerja layanan yang mereka harapkan dari penyedia jasa.

Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil yang ada di Kantor kecamatan Bonai yang merupakan salah satu instansi pemerintah dalam pelaksanaan fungsi pemerintahan khususnya pelayanan kepada masyarakat dalam pembuatan e-KTP, maka aparat birokrasi pemerintahan yang ada didalamnya perlu memperhatikan dan

menciptakan hubungan yang baik dengan masyarakat sebagai subyek yang dilayani, agar kebutuhan dan tuntutan masyarakat yang kompleks dan dinamik mampu dipenuhi.

ini dengan mengaitkan indikator kinerja birokrasi pelayanan publik.

Dalam kenyataannya aparat birokrasi yang menangani masalah pembuatan e-KTP tidak memiliki

No	Kecamatan	Jumlah			Persentase Kepemilikan E-KTP
		Telah Merekam E-KTP	Belum Merekam E-KTP	Wajib KTP	
1	Ujung Batu	25.188	2.759	27.947	90,13
2	Rokan IV Koto	12.567	4.309	16.876	74,47
3	Rambah	25.290	2.191	27.481	92,03
4	Tambusai	27.635	6.830	34.465	80,18
5	Kepenuhan	11.676	3.796	15.472	75,47
6	Kunto	23.628	4.614	28.242	83,66
7	Rambah Samo	18.398	1.033	19.431	94,68
8	Rambah Hilir	22.068	3.917	25.985	84,93
9	Tambusai Utara	39.328	2.973	42.301	92,97
10	Bangun Purba	10.135	1.319	11.454	88,48
11	Tandun	17.317	3.870	21.187	81,73
12	Kabun	13.706	1.012	14.718	93,12
13	Bonai	8.811	201	9.012	97,77
14	Pagaran Tapah	9.630	1.039	10.669	90,26
15	Kepenuhan Hulu	8.815	1.177	9.992	88,22
16	Pengalian	7.762	635	8.397	92,44
Jumlah		281.954	2.759	323.629	87,12

Tabel 3: Jumlah kepemilikan kartu tanda penduduk (KTP) di Kabupaten Pencapil tahun 2015

Dari tabel di atas menggambarkan tentang jumlah kepemilikan KTP bagi masyarakat Kabupaten Rokan Hulu dari 16 kecamatan yang ada. Dari 16 kecamatan tersebut Kecamatan Bonai yang memiliki jumlah persentase kepemilikan e-KTP yang tertinggi yaitu mencapai 97,77%. Namun meskipun jumlah persentase kepemilikan e-KTP di Kecamatan Bonai tertinggi, namun banyak terdapat kekurangan terhadap kualitas pelayanan kepada masyarakat. Hal ini tergambar dari hasil penelitian

agenda yang jelas.

Pelaksanaan pelayanan dilihat dari responsivitas maka dijabarkan indikator implementasinya di lapangan yaitu :

- 1) Ada tidaknya keluhan dari pengguna jasa
- 2) Sikap aparat birokrasi dalam merespon keluhan dari pengguna jasa
- 3) Penggunaan keluhan dari pengguna jasa sebagai referensi bagi perbaikan penyelenggaraan pelayanan pada masa yang akan datang.
- 4) Berbagai tindakan aparat birokrasi untuk memberikan kepuasan pelayanan kepada pengguna jasa

- 5) Penempatan pengguna jasa oleh aparat birokrasi dalam sistem pelayanan yang berlaku.
- 6) kita sebagai warga ingin adanya kemudahan dalam kepengurusan dengan pelayanan yang cepat, tapi disini kadang ada aja hambatannya yang kadang alasannya dibuat-buat oleh petugasnya, kita kan pengennya jelas kapan siapnya, berapa lamanya, dah datang dua kali tapi orangnya tak ada, belum jam istirahat pegawai dah pada istirahat, jadi tak jelas..." (hasil wawancara tanggal 5 Agustus 2015).
- 7) Selanjutnya, hal di atas dipertegas pula oleh Suparman warga pengguna layanan yang mempertanyakan kejelasan waktu dan sikap aparat birokrasi.
- 8) "kita inginkan pelayanan secara wajar tanpa adanya gerutu, sindiran, atau kata lain semacam itu yang nadanya mengarah pada permintaan akan sesuatu, jangan ada pandang bulu jadi tertib, biar sama-sama enak kita..." (hasil wawancara tanggal 5 Agustus 2015)
- 9) Dari kutipan wawancara di atas jelas terlihat tidak terciptanya hubungan baik antara aparat birokrasi dengan masyarakat sebagai pengguna pelayanan. Hal ini tentu berkaitan dengan kemampuan aparat birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat sebagai pengguna jasa, dan sikap aparat dalam merespon keluhan warga sebagai referensi bagi

perbaikan penyelenggaraan pelayanan pada masa akan datang.

- 10) Sebagaimana wawancara dengan Kepala UPTD Ujang Tito Suyanto yang mengungkapkan bahwa:

"kita selalu mendengarkan apa yang warga inginkan sebagai perbaikan kualitas pelayanan pembuatan E-KTP ini, tapi kembali lagi bahwa kita juga memiliki kendala-kendala teknis yang tidak mungkin kita sampaikan kepada mereka secara langsung, sehingga kendala tersebut kita selesaikan secara internal pegawai saja, dan ini tentunya harus juga dapat dimaklumi oleh warga" (hasil wawancara tanggal 10 Agustus 2015). Hal ini tergambar dari wawancara dengan operator perekaman e-KTP yang bertugas langsung berhadapan dengan warga yang menggunakan jasa pelayanan pembuatan e-KTP mengungkapkan bahwa:

"SOP pelayanan ada, yaa.. kita liat dan baca sekilas aja sih.., bagaimana penerapan dilapangan kan tergantung kita juga, jangan terlalu kaku lah dalam pelayanan" (Hasil wawancara dengan Adrian Sadit, 8 Agustus 2015)

Dari kutipan wawancara di atas tergambar, bahwa SOP belum dijadikan sebagai sebuah produk standar internal yang bersifat prosedural, karena perumusan SOP menjadi relevan sebagai tolak ukur dalam melaksanakan program kerjanya dalam hal ini pelayanan pembuatan e-KTP di kecamatan Bonai.

Dilihat dari fungsinya, SOP berfungsi membentuk sistem kerja dan aliran kerja yang teratur, sistematis dan dapat dipertanggungjawabkan,

menggambarkan bagaimana tujuan pekerjaan dilaksanakan sesuai dengan kebijakan dan peraturan yang berlaku, menjelaskan bagaimana proses pelaksanaan kebijakan berlangsung sebagai sarana tata urutan dari pelaksanaan dan pengadministrasian pekerjaan harian sebagaimana yang ditetapkan, menjalin konsistensi dan proses kerja yang sistematis dan menetapkan hubungan timbal balik antar satuan kerja. Namun apabila para aparat birokrasi yang bekerja melakukan pelayanan pembuatan e-KTP tidak memahami fungsi SOP yang ada tentunya berpengaruh terhadap kualitas pelayanan kepada masyarakat. Di ketahui bahwa prosedur atau SOP pelayanan pembuatan e-KTP telah ada secara baku, namun yang mengetahuinya hanya kalangan aparat birokrasi petugas pelayanan, mestinya SOP tersebut diketahui oleh semua warga yang terkait dalam pelayanan tersebut, dengan cara keterbukaan dari aparat birokrasi menempelkan SOP tersebut di ruang pelayanan, sehingga warga mengetahui standar baku pelayanan yang akan mereka terima dari pemerintah. Hal ini tentu akan mempengaruhi kualitas pelayanan pembuatan e-KTP, dimana tidak jarang dijumpai warga harus berulang kali bolak-balik ke kantor UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di kantor camat Bonai. Proses pelayanan sangat berpengaruh dalam terciptanya prosedur pelayanan yang baik. Proses pelayanan dapat dijelaskan berdasarkan ketertiban dan kelancaran dari suatu pelayanan. Pada proses pelayanan pembuatan e-KTP terdapat antrian yang

cukup banyak namun pegawai dalam hal ini membatasi dalam satu hari hanya melayani antrian 100 warga, sehingga hal ini tidak terjadi penumpukan antrian yang lama, apabila warga yang telah mendapat undangan melakukan perekaman mendapatkan antrian pada hari tersebut maka bisa langsung diproses. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, terdapat beberapa hambatan pelaksanaan pelayanan pembuatan e-KTP di UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kantor Kecamatan Bonai, antara lain:

1. Terdapat warga wajib KTP tetapi belum terdata

Pelaksanaan perekaman data penduduk di Kecamatan Bonai masih berlangsung, namun masih terdapat warga wajib KTP yang belum melakukan perekaman. Meski secara kuantitas relative lebih sedikit dibanding dengan kecamatan lain yang ada di Kabupaten Rokan Hulu, namun hal tersebut menunjukkan melesetnya target waktu perekaman e-KTP yang direncanakan.

Meski memiliki paling sedikit jumlah wajib KTP yang belum melakukan perekaman dibanding kecamatan lain, namun upaya sosialisasi harus terus dilaksanakan, mengingat betapa pentingnya pendataan penduduk serta kemungkinan terbaikannya hak-hak warga akibat belum terdatanya mereka. Upaya lain yang dapat dilakukan adalah dengan pemutihan atau pembebasan denda bagi mereka yang melakukan perekaman hingga akhir tahun 2015 misalnya. Bila ada pemutihan dari denda ini juga harus disosialisasikan secara baik kepada

warga, agar mereka dapat memanfaatkan waktu tersebut guna melakukan perekaman data.

“kita sebagai pelaksana teknis kebijakan dari pemerintah pusat sudah berusaha semaksimal mungkin dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, meskipun diakui banyak kendala yang dihadapi, kecilnya anggaran yang disediakan oleh pemerintah daerah, bahkan untuk menggatanti biaya tinta pena untuk menandatangani kepengurusan KTP saja tidak ada, belum lagi yang berkaitan dengan sarana dan prasarana, kita saja masih menumpang di kantor camat, listrik masih menjadi kendala, disisi lain kita harus menyelesaikan perekaman tepat waktu, masyarakat antri, ya.. bagaimana kita bisa memberikan kualitas pelayanan yang baik kalau semuanya serba terbatas” (hasil wawancara tanggal 10 Agustus 2015)

2. Sumberdaya Pegawai

Sumberdaya manusia memegang peranan penting dalam pelaksanaan suatu rencana, demikian pula dengan implementasi kebijakan e-KTP. Kepala UPT Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil di Kantor Kecamatan Bonai Kabupaten Rokan Hulu, Ujang Tito Suyanto menjelaskan:

“lihat saja, sumberdaya manusia kita masih kurang, yang PNS cuma dua orang termasuk saya, yang lainnya honor atau tenaga yang diperbantukan. Bagaimana bisa maksimal seperti ini? Ini saya bersyukur, warga punya kesadaran yang tinggi, kalau di kecamatan lain saya tidak tau, saya

tidak bisa bilang, tapi kurang lebih samalah, dibayangkan saja kondisinya bagaimana? Dari tenaga yang sekian ini, kita harus melakukan perekaman, pendataan warga, sosialisasi, belum lagi harus mengantar dokumen warga ke dukcapil di kabupaten. Ya, kita-kita inilah yang mengantar, siapa yang sempat. Iya, dokumen sebanyak ini harus diantar, tidak ada jasa kurir, kalau ada, uang dari mana? Mau dibayar dengan apa? Kami sudah sampaikan ke atas, makanya dikirim tenaga yang diperbantukan. Tidak, mereka bukan PNS, hanya diperbantukan, kalau sudah tidak terlalu banyak lagi kerjanya, mereka akan ditarik lagi ke dinas (hasil wawancara tanggal 10 Agustus 2015).

Keterbatasan sumberdaya manusia ditengah tuntutan kualitas pelayanan yang baik memang menjadi kendala tersendiri. Bila hasil evaluasi menunjukkan diperlukannya penambahan sumberdaya manusia, pemerintah harus melakukan penerimaan pegawai guna mengatasi permasalahan kekurangan sumberdaya manusia.

3. Sosialisasi

Sosialisasi diperlukan agar informasi yang ada tersampaikan dengan baik. Hal ini terkait dengan capaian tujuan dari perencanaan suatu kebijakan. Terkait pelaksanaan sosialisasi e-KTP di Kecamatan Bonai, Kepala UPT Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil di Kantor Kecamatan Bonai mengakui masih terdapat kendala terutama terkait personal dan waktu sosialisasi.

KESIMPULAN DAN SARAN

Setelah dilakukan pembahasan secara bertahap pada bab-bab sebelumnya terutama dalam upaya untuk mendiskripsikan dan menganalisa pelaksanaan pelayanan pembuatan e-KTP pada UPT Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil di Kantor Kecamatan Bonai Kabupaten Rokan Hulu dan faktor-faktor pendukung pelaksanaan pelayanan, maka akan diuraikan kesimpulan yang mungkin dapat dipakai sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan kearah kualitas pelayanan yang lebih baik dan implementasi dari sebuah program pemerintah. Yaitu sebagai berikut:

- a. Pelaksanaan pelayanan pembuatan e-KTP pada UPT Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil di Kantor Kecamatan Bonai Kabupaten Rokan Hulu merupakan Kecamatan yang memiliki persentase tertinggi se-Kabupaten Rokan Hulu yaitu sebanyak 97,77 % penduduknya yang telah wajib KTP telah melakukan proses perekaman e-KTP.
- b. Persentase tertinggi se-Kabupaten Rokan Hulu yang warganya telah melakukan perekaman tidaklah dibarengi dengan kualitas pelayanan pembuatan e-KTP sehingga masih dirasa kurang maksimal, hal itu disebabkan masih buruknya beberapa indikator dari penilaian kinerja pelayanan yaitu :
 - 1) Responsifitas
 - 2) Responsibilitas
 - 3) Akuntabilitas
 - 4) Keadilan

- 5) Efisiensi pelayanan
- 6) Kesederhanaan
- c. Faktor yang menjadi pendukung pelaksanaan pelayanan pembuatan e-KTP di UPT Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil di Kantor Kecamatan Bonai Kabupaten Rokan Hulu diantaranya kemampuan pegawai, prosedur pelayanan, sarana dan prasarana.
- d. Faktor yang menjadi penghambat pelaksanaan pelayanan pembuatan e-KTP di UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kantor Kecamatan Bonai diantaranya adanya warga wajib KTP yang belum terdata, sumberdaya pegawai atau personalia, sosialisasi, dan keterbatasan fasilitas.

Saran

Pemerintah Kecamatan Bonai hendaknya selalu berupaya mela kita juga mengalami keterbatasan alat, apalagi awal-awalnya, kamera untuk perekaman itu baterainya tidak bisa di cas, jadi sekali pakai, memang tahan lama, tapi kan habis juga, untuk membeli baterai baru dananya dari mana? Tidak ada di anggaran kita, boleh diperiksa, atau ditanya ke UPTD Dukcapil lainnya. Sekarang aja, baterainya udah bisa dicas, jadi sudah tidak terlalu khawatir baterai habis. Listrik juga sering menjadi kendala, kalau lagi mati lampu, udah, kita tidak bisa kerja, paling kerja manual, seperti pengurusan surat-menyurat. Seperti menandatangani ini. Kalau ada kendala seperti ini, misalnya kamera rusak, kita laporkan ke dinas, dari dinas laporkan

ke pusat, nanti ada lembaga atau apa yang menangani e-KTP ini, baru dari mereka memperbaiki atau mengganti dengan yang baru. Jadi kalau ada alat yang rusak, udah kita mengambil kebijakan sendiri (hasil wawancara tanggal 10 Agustus 2015).

- a. Lakukan perbaikan untuk mengatasi permasalahan pada pelaksanaan program e-KTP, dengan cara melakukan evaluasi secara berkala antara operator e-KTP dan pihak Kecamatan atau dinas terkait, sehingga ketika ada permasalahan dilapangan dapat segera diselesaikan.
- b. Pemerintah Kabupaten Rokan Hulu hendaknya melakukan komunikasi dan koordinasi dengan pemerintah Kecamatan atau dinas terkait mengenai segala sesuatu yang berkaitan dengan program e-KTP, agar tidak terjadi kesenjangan atau kesalah pahaman dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan e-KTP.
- c. Pemerintah kecamatan atau dinas terkait dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan e-KTP hendaknya berupaya selalu memberikan informasi tentang program e-KTP secara terperinci agar implementasi tersbut tidak menimbulkan kebingungan bagi warga.

Pemerintah Kecamatan Bonai handaknya memberikan sanksi jika pelaksa atau aparat birokrasi masih melakukan kesalahan, diharapkan sebagai satu hal yang mengikat dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku-buku

- Admosudirdjo.** 1980 *Otonomi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Agustiono.** 2006. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Jakarta: Alfabeta.
- Budiardjo, Miriam.** 1998, *Dasar-Dasar Ilmu Politik*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Dwiyanto,** 2003. *Pemberdayaan dan Kompetisi Aparatur*. Jakarta; Gunng Agung.
- Kurniawan, Agung.** 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Pembaruan
- Moekijat.** 1990. *Administrasi Perkantoran*. Bandung : CV Mandar Maju
- Moleong, Ilexy.** 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Musanef.** 1992. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nawawi, Hadari,** 1992, *Metode Penelitian Bidang Sosial*, Yogyakarta: UGM Press.
- Nazir,** 2005. *Metodologi Pemerintahan*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Nasuha,** 2004. *Reformasi Administrasi Publik*. Jakarta: Grasindo
- Ndraha, Taliziduhu.** 2003. *Kybernology: Ilmu Pemerintahan Baru 1*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ndraha, Taliziduhu.** 2003. *Kybernology: Ilmu Pemerintahan Baru 2*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nugroho, D.Riant.** 2003. *Kebijakan Publik: Formulasi, Implementasi*